

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON RUDY
HADISUWARNO BLOK-M JAKARTA**

**SINDY OVIA
8223136625**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION AT RUDY HADISUWARNO'S
BEAUTYCARE BLOK-M JAKARTA***

***SINDY OVIA
8223136625***



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty Of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

ABSTRAK

SINDY OVIA. 2016. 8223136625. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Jakarta. Program Studi DIII Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Jakarta. Metode yang digunakan pada saat pengumpulan data adalah menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kolerasi, data yang sudah dikumpulkan diolah dan kemudian hasil olahan tabulasi dipaparkan. Dari hasil penelitian ini mendapatkan hasil 0,97. Hal ini membuktikan bahwa hubungan atau kolerasi antara variabel kualitas jasa dan variabel kepuasan konsumen adalah sangat kuat, signifikan, dan searah.

Kata Kunci: Kualitas, Jasa, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

SINDY OVIA. 2016. 8223136625. Analysis The Influence of Service Quality On Consumer Satisfaction At Rudy Hadisuwarno's Salon Jakarta. Marketing Study Program DIII. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This paper aims to find out how much is the influence of service quality on consumer satisfaction at Rudy Hadisuwarno's Salon Jakarta. The methods which were used within the data collection are literature review, observation, and questionnaire. The technique of data analysis is descriptive analysis, the data that has been collected be processed and then processed tabulation presented. From the research, get 0,79. It means the relationship or correlation between service quality and consumer satisfaction are very strong, significant, and same direction.



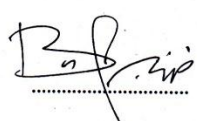
Keywords: Quality, Service, Consumer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana ES., M. Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra Umi Mardiyati M.Si</u> NIP.195702211985032002		<u>16-2-2019</u>
Penguji Ahli		
<u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP.197404162006041001		<u>16-2-2019</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001		<u>16-2-2019</u>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam menyusun Karya Ilmiah ini. Berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan saran dan masukan kepada penulis.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua penulis, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan penulis ilmu selama perkuliahan.

6. Teman-teman yang telah membantu dalam proses pembuatan Karya Ilmiah ini, Selly, Nadia, Bayu, Adji, Dani, Ibnu, Abdullah Mansuri S.H, dan Aruna yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh kerabat dan teman-teman Program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.

Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 20 Desember 2016

Penulis